

---

PIANO DELLE PERFORMANCE

PIANO DELLE RISORSE  
E DEGLI OBIETTIVI

ESERCIZIO 2022

---

---

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E  
SERVIZIO COMMERCIO

---

Obiettivo di processo	ANNO				2022
	Peso obiettivo				
<b>SETTORE URP - COMMERCIO</b>					
<b>URP - Ufficio relazioni con il pubblico</b>					
<b>Processo: Missione 1 Programma 11</b>					
<b>Gestire le relazioni con il pubblico e la comunicazione via web</b>					
<b>Finalità del Processo</b>					
<b>Garantire il soddisfacimento delle esigenze di informazione e trasparenza amministrativa della cittadinanza utilizzando più canali</b>					
<b>Stakeholders</b>					
<b>Cittadini</b>					
<b>Indici</b>					
	2019	2020	2021	media	2022 da rilevare a consuntivo
<b>Popolazione</b>	10.697	10716	10815	10.743	
N° accoglienze residenti effettuate	419	363	351	378	
N° lettere benvenuto ai nuovi nati/condoglianze ai familiari dei deceduti	176	200	187	188	
N° segnalazioni, suggerimenti e reclami ricevuti	409	590	443	481	
N° segnalazioni, suggerimenti e reclami conclusi	320	454	354	376	
N° contatti diretti sportello/mail/telefono x informazioni o altro	2400	non rilevabile	2300	2.350	
N° rilevazioni-indagini effettuate per Enti diversi	3	3	3	3	
N° richieste supporto agli uffici per attività di comunicazione (manifesti-volantini informativi-questionari-comunicati)	12	15	12	13	
N° minuti tempo medio per ogni accoglienza residenti	15	20	15	17	
N° giorni tempo medio per risposta a segnalazioni, suggerimenti e reclami ricevuti	20	29	14	21	
N° ore tempo per aggiornamento/implementazione pagine sito, sezione news e schede informative, display luminoso, pagina facebook istituzionale	300	500	420	407	
Tempo medio (giorni) di risposta alle richieste di pubblicazione sui diversi canali di comunicazione	2	2	2	2	
% positiva di valutazione delle informazioni da parte degli utenti (sondaggi via web)	nessun sondaggio	nessun sondaggio	nessun sondaggio	0	
<b>Personale coinvolto nel Processo (condiviso con servizio Commercio e Polizia Amministrativa)</b>					
				<b>Risorse strumentali assegnate</b>	
Nome e cognome	Categoria	% partecipaz. prevista	% partecipaz. effettiva	n. 2 personal computer e relativi accessori	
ENRICA DELLA TORRE	C4	60,00%		n. 2 stampanti	
DAVIDE VITALI	C1	40,00%			
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE DEL PROCESSO</b>					
			Atteso	Realizzato	ESITO
<b>% segnalazioni, reclami conclusi</b>			80%		NOOK
<b>Tempo medio (minuti) per ogni accoglienza residenti</b>			15		OK
<b>Tempo medio (giorni) di risposta segnalazioni, suggerimenti e reclami ricevuti</b>			14		OK
<b>Tempo medio (giorni) di risposta alle richieste di pubblicazione sui diversi canali di comunicazione</b>			2		OK
<b>Valutazione positiva delle informazioni da parte degli utenti (sondaggi via web)</b>			1		OK
<b>Grado di raggiungimento dell'obiettivo</b>					
<b>Analisi del risultato</b>					

OBIETTIVO DI STRUTTURA

N.OBIETTIVO	TITOLO	PESATURA
	<b>Realizzazione nuovo sito WEB</b>	

Obiettivo strategico di riferimento	1.05 COMUNICAZIONE E TRASPARENZA
Missione Programma	Missione 1: Servizi istituzionali, generali e di gestione Programma 11: Altri servizi generali
Stakeholder	Cittadini e altri utenti esterni
Descrizione Obiettivo	Il settore Informatica nel 2021 ha bandito ed aggiudicato una procedura di gara aperta, in quanto l'attuale sito WEB è tecnicamente obsoleto e non risponde alle linee guida AGID per la realizzazione dei siti della PA. Al termine dei lavori di realizzazione del CMS e della verifica degli aspetti grafici e di navigazione da parte del settore Informatica, l'ufficio dovrà, con l'assistenza della società appaltatrice, effettuare il controllo sulle attività di caricamento dei dati, la formazione sull'utilizzo del nuovo CMS e rimettere le nuove istruzioni operative per l'utilizzo di strumenti informatici a disposizione dei referenti della comunicazione dei diversi uffici comunali.

PERSONALE COINVOLTO NELL'OBIETTIVO

Cat.	Cognome e Nome	% Partecipazione	
		Prevista	Realizzata
C4	Enrica Della Torre	40%	
C1	Davide Vitali	60%	
		<b>attenzione totale no 100</b>	<b>attenzione totale no 100</b>

Descrizione delle fasi di attuazione

1	Collaborazione con settore Informatica per incontri società appaltatrice
2	Controllo e assistenza caricamento dati
3	Formazione
4	Rimissione istruzione operative

CRONOPROGRAMMA

FASI E TEMPI	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settem.	ottobre	novem.	dicembre
1 previsto effettivo												
2 previsto effettivo												
3 previsto effettivo												
4 previsto effettivo												
5 previsto effettivo												

COMUNE DI CORNATE D'ADDA

INDICATORI DI PERFORMANCE				
Indicatore	Performance attesa	Performance realizzata	Esito	Note
Mantenimento tempistiche	si			
Formazione	entro dicembre 2022			
VERIFICA INTERMEDIA AL		VERIFICA FINALE		
RELAZIONE INTERMEDIA		RELAZIONE FINALE		
MEDIA VALORE RAGGIUNTO %		MEDIA VALORE RAGGIUNTO %		
MEDIA RISPETTO DEI TEMPI %		MEDIA RISPETTO DEI TEMPI %		
Analisi degli scostamenti		Analisi degli scostamenti		
Cause		Cause		
Effetti		Effetti		
Provvedimenti correttivi		Provvedimenti correttivi		
Intrapresi		Intrapresi		
Da attivare		Da attivare		

Obiettivo di processo	ANNO		2022		
	Peso obiettivo				
<b>SETTORE URP - COMMERCIO</b>					
<b>Servizio Commercio e Polizia Amministrativa</b>					
<b>Processo: Missione 14 Programma 2 e Missione 3 Programma 1</b>					
Gestire le dinamiche collegate alle attività commerciali e di polizia amministrativa del territorio, anche attraverso lo Sportello Unico					
<b>Finalità del Processo</b>					
Garantire la pianificazione, lo svolgimento e lo sviluppo delle attività permanenti e/o temporanee di commercio fisso ed itinerante, di somministrazione alimenti e bevande e di polizia amministrativa, nel rispetto delle norme in materia.					
<b>Stakeholders</b>					
Titolari di attività permanenti e/o temporanee di commercio fisso e itinerante, di somministrazione e di polizia amministrativa					
<b>Indici</b>					
	2019	2020	2021	media	2022 da rilevare a consuntivo
<b>Popolazione</b>	10697	10716	10815	10.743	
N° Autorizzazioni/concessioni/comunicazioni/prese d'atto/SCIA relative ad attività di commercio e polizia amministrativa, ricevute	118	101	132	117	
N° Autorizzazioni/concessioni/comunicazioni/prese d'atto/SCIA relative ad attività di commercio e polizia amministrativa istruite/rilasciate	118	101	132	117	
N° controlli sulle dichiarazioni sostitutive	6	4	5	5	
Tempo medio in minuti per rilascio autorizzazioni/concessioni/controllo SCIA/comunicazioni	55	60	65	60	
N. Reclami sull'operato del servizio	0	0	0	0	
<b>Personale coinvolto nel Processo (condiviso con servizio Urp)</b>				<b>Risorse strumentali assegnate</b>	
Nome e cognome	Categoria	% partecipaz. prevista	% partecipaz. effettiva	n. 2 Personale computer e relativi accessori	
ENRICA DELLA TORRE	C4	60,00%		n. 1 stampante	
DAVIDE VITALI	C1	40,00%			
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE DEL PROCESSO</b>					
			Atteso	Realizzato	ESITO
<b>% di scia/richieste istruite</b> (scia-richieste presentate/scia-richieste istruite)			100%		
<b>% di controlli effettuati</b> (scia-richieste presentate/ controlli effettuati)			4%		
<b>Tempo medio istruttoria pratiche</b>			60		
<b>Tempo medio rilascio autorizzazioni</b>			60		
<b>Reclami sull'operato del servizio</b>			0		
<b>Grado di raggiungimento dell'obiettivo</b>					
<b>Analisi del risultato</b>					

## OBIETTIVO DI STRUTTURA

N.OBIETTIVO	TITOLO	PESATURA
1.03.01	<b>Bando regionale "Distretti del Commercio 2020"</b> <i>Obiettivo pluriennale - 2021 - 2022</i>	
Obiettivo strategico di riferimento	1.03 - Il commercio locale	
Missione-Programma	Missione 14 - Sviluppo Economico e Competitività 2 - Commercio - reti distributive - tutela dei consumatori	Programma
Stakeholder	Commercianti e Comuni	
Descrizione Obiettivo	<p>A seguito dell'adesione al bando regionale sui Distretti del Commercio avvenuta nel 2020, è necessario procedere all'emissione di un nuovo sportello del bando "Ripresa consapevole" per operatori economici al fine di esaurire le risorse regionali non richieste e/o assegnate nel 2020 e di poter erogare i contributi regionali assegnati dopo avere verificato la corretta rendicontazione delle spese sostenute dai privati stessi. Anche i soggetti di parte pubblica inclusi nel progetto presentato a Regione Lombardia dovranno rendicontare le spese sostenute entro il 30 novembre 2021, prima di ricevere il contributo ad essi destinato. L'ufficio dovrà occuparsi di richiedere alle imprese eventuale documentazione integrativa, erogare alle stesse i contributi relativi sia al 1° che al 2° sportello, e coordinare le attività di rendicontazione dei Comuni per l'erogazione da parte di Regione Lombardia dei contributi a fondo perduto agli Enti.</p> <p style="text-align: right;"><b>ANNO 2022:</b> Come indicato negli equilibri e nel consuntivo 2021, la mancata presentazione dei documenti necessari alla verifica della corretta rendicontazione delle spese sostenute da parte degli operatori economici ha causato un ritardo nell'erogazione dei contributi agli operatori economici. Inoltre, la verifica degli interventi di parte pubblica a progetto, ha evidenziato la necessità di richiedere a Regione Lombardia sia la variazione che la proroga dei termini di conclusione del progetto stesso, spostati al 30 settembre 2022. Le fasi 6 e 7 sono quindi state conseguentemente spostate all'anno in corso, così come il completamento delle fasi 2 e 3</p>	

### PERSONALE COINVOLTO NELL'OBIETTIVO

Cat.	Cognome e Nome	% Partecipazione	
		Prevista	Realizzata
C4	Enrica Della Torre	65%	
C1	Davide Vitali	35%	
		attenzione totale no 100	attenzione totale no 100

### Descrizione delle fasi di attuazione:

1	Secondo sportello bando "Ripresa consapevole"
2	Attività di sollecito e verifica documentazione relativa alla rendicontazione del 1° e 2° sportello del bando privati
3	Erogazione contributi ai soggetti privati per entrambi gli sportelli del bando
4	Riunioni Comitato di Gestione ed Indirizzo per verifica interventi ed eventuale variazione progetto di parte pubblica
5	Protocollazione presso Regione Lombardia di una eventuale richiesta di variazione progettuale entro 1.11.21
6	Attività di raccolta e verifica documentazione relativa alla rendicontazione del progetto di parte pubblica
7	Protocollazione presso Regione Lombardia della rendicontazione finale delle spese

### CRONOPROGRAMMA 2021

FASI E TEMPI		gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settem.	ottobre	novem.	dicembre
1	previsto effettivo												
2	previsto effettivo												
3	previsto effettivo												
4	previsto effettivo												
5	previsto effettivo												
6	previsto effettivo												
7	previsto effettivo												

CRONOPROGRAMMA 2022													
FASI E TEMPI		gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settem.	ottobre	novem.	dicembre
1	previsto effettivo												
2	previsto effettivo												
3	previsto effettivo												
4	previsto effettivo												
5	previsto effettivo												
6	previsto effettivo												
7	previsto effettivo												
Indicatore		Performance attesa				Performance realizzata			Esito		Note		
Mantenimento tempistiche		si											
Eventuali aggiornamenti		si											
VERIFICA INTERMEDIA AL							VERIFICA FINALE AL						
RELAZIONE INTERMEDIA							RELAZIONE FINALE						
MEDIA VALORE RAGGIUNTO %							MEDIA VALORE RAGGIUNTO %						
MEDIA RISPETTO DEI TEMPI %							MEDIA RISPETTO DEI TEMPI %						
Analisi degli scostamenti							Analisi degli scostamenti						
Cause							Cause						
Effetti							Effetti						
Provvedimenti correttivi							Provvedimenti correttivi						
Intrapresi							Intrapresi						
Da attivare							Da attivare						



CRONOPROGRAMMA 2022													
FASI E TEMPI		gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settem.	ottobre	novem.	dicembre
1	previsto effettivo												
2	previsto effettivo												
3	previsto effettivo												
4	previsto effettivo												
5	previsto effettivo												
6	previsto effettivo												
7	previsto effettivo												
8	previsto effettivo												
Indicatore					Performance attesa	Performance realizzata	Esito		Note				
Mantenimento tempistiche					si								
Assegnazione dei posteggi disponibili					75%								
VERIFICA INTERMEDIA AL						VERIFICA FINALE AL							
RELAZIONE INTERMEDIA						RELAZIONE FINALE							
MEDIA VALORE RAGGIUNTO %						MEDIA VALORE RAGGIUNTO %							
MEDIA RISPETTO DEI TEMPI %						MEDIA RISPETTO DEI TEMPI %							
Analisi degli scostamenti						Analisi degli scostamenti							
Cause						Cause							
Effetti						Effetti							
Provvedimenti correttivi						Provvedimenti correttivi							
Intrapresi						Intrapresi							
Da attivare						Da attivare							